



Gestão de Crise - Continuação

Como se preparar para uma Crise?

O primeiro passo para se organizar para uma crise é compreender que qualquer empresa, não importa o setor ou a localização, pode ver-se mergulhada em uma.

Devido a isso, o desenvolvimento de um plano é de vital importância para qualquer empresa. Para construí-lo, em primeiro lugar, a pessoa encarregada pela comunicação empresarial deve realizar uma reunião, que inclua os gerentes mais experientes da organização e representantes das áreas com maior chance de serem afetadas por uma crise.

Durante este encontro, os participantes devem trabalhar juntos para listar ideias de crises potenciais e devem ser estimulados a serem criativos. Todos devem compartilhar suas ideias para que juntos possam refletir sobre cenários de crise.

Uma vez concluído este inventário de crises, todos devem determinar quais são aquelas com maior probabilidade de ocorrer. Após esta decisão, é necessário definir quais são os públicos que podem ser afetados. A determinação dos diferentes públicos deve sempre ser feita antes de uma crise pois, no seu auge, muitas situações ocorrem simultaneamente, o que pode atrapalhar qualquer tomada de decisão.

Após as definições acima, a empresa ainda deve decidir pontos como: Os objetivos de comunicação durante uma crise, os canais de comunicação que serão utilizados e as equipes de gestão selecionadas.

O que deve ser incluído em um plano de Gestão de Crise?

Pesquisas sobre planejamento de crise mostram que as informações abaixo devem ser sempre incluídas em um plano de Gestão de Crise:

- Lista de quem informar em caso de emergência;



- Abordagem clara para as relações com a imprensa;
- Local de funcionamento da central de crise;
- Descrição detalhada do plano de ação.



Comunicação durante a de Crise

Todo o planejamento que uma organização pode gerar permite apenas uma preparação parcial para a crise. A verdadeira medida do sucesso é como se lida com um problema quando ele ocorre. Se o plano for suficientemente abrangente, sua chance de sucesso é maior.

Abaixo alguns passos importantes quando vamos nos comunicar durante uma delas:

- Assumir o controle da situação: A empresa deve definir qual o problema real, com o uso de informações confiáveis e estabelecer objetivos de comunicação efetivos e mensuráveis;
- Coletar o máximo de informação possível: Compreender o problema que se tem nas mãos é um ponto de partida correto que todos na empresa precisam lidar. Isso envolve a captação e gerenciamento de informações oriundas de diversas fontes;
- Montar um centro de gestão de crises: Este local servirá como uma plataforma para que todos se reúnam e consolidem as decisões sobre as comunicações a serem realizadas;
- Comunicar-se com rapidez e frequência: Os porta vozes devem sempre passar as informações que possuem com a maior presteza e rapidez possível, especialmente se a crise envolve ameaça de vida e propriedades;
- Entender a missão da imprensa durante uma crise: Os profissionais da imprensa, assim como muitos outros, trabalham em ambientes competitivos, o que explica por que todos desejam sempre dar um furo de reportagem. Eles estão mais habituados a situações de crise em seus trabalhos e o que sempre procuram em uma crise são vítimas, vilões e muito apelo visual;
- Comunicar-se diretamente com o público afetado: Usar a mídia como meio de captação de informações e comunicação é essencial, mas é muito importante manter também uma boa comunicação direta com os colaboradores, clientes, investidores e comunidade. Todos os meios disponíveis devem ser empregados nesta comunicação;

- Lembrar que o negócio/a empresa deve continuar: Durante o período de crise, a operação da empresa deve seguir normalmente e deve ter profissionais capacitados e treinados para que, durante este período, seu dia a dia continue acontecendo;
- Fazer planos imediatamente para evitar uma nova crise: Todos devem trabalhar em conjunto para que, na eventual ocorrência de uma nova crise, a empresa esteja mais preparada. As empresas emergem mais respeitadas após uma crise bem administrada.

Saiba Mais

Recibo de pagamento e Requerimento

Recibo de pagamento é um instrumento bastante utilizado no dia a dia das empresas. Trata-se de um documento que comprova o recebimento de determinada quantia por um vendedor ou prestador de serviço. Por meio dele, esses profissionais declaram ter recebido um pagamento de um comprador ou tomador de serviço. Com a valorização do profissional autônomo no mercado econômico, que busca reduzir custos e manter a qualidade do serviço, aumentou muito a necessidade da emissão de recibo para os parceiros.

Um profissional autônomo, muitas vezes, tem algumas dificuldades na hora de negociar seu trabalho com clientes, pois as empresas precisam comprovar o fluxo de caixa, e a emissão de recibos por esses profissionais é uma forma de fazer isso. Existem diferentes tipos de recibos que podem ser completados com os dados de compra e venda.

Os recibos ajudam a organizar os recebimentos e pagamentos da empresa, já que eles registram o histórico de entradas e saídas e mostram de onde veio ou para onde foi o dinheiro. Esse registro não é oficial e nem tem valor fiscal, mas serve para a área da contabilidade como um registro, que depois será registrado nos relatórios contábeis.

Quem fica com o recibo?

O recibo fica com quem realizou o pagamento, para evitar que o vendedor reivindique um pagamento que já tenha sido realizado (e que está

comprovado no recibo).



Mas o ideal é que o emitente (ou seja, quem recebeu o pagamento) fique com um canhoto ou uma cópia do recibo, que ateste a transação e o valor do pagamento.

O que deve constar no recibo?

Título ("recibo de pagamento", "recibo de pagamento a prestador de serviço" etc.);

Dados de quem recebeu o valor (nome, endereço, CPF etc.);

Dados de quem realizou o pagamento (nome, endereço, CPF etc.);

Descrição do produto ou serviço referente ao pagamento;

Valor que foi recebido;

Local, data e assinatura.

Quem assina o recibo?

O recibo deve ser assinado por quem recebe o pagamento. Afinal, o recibo é uma declaração de recebimento daquele valor.

Veja um modelo de recibo que você pode utilizar ou adaptar para o seu negócio:

Eu, (coloque o nome completo de quem recebeu o pagamento), (nacionalidade), inscrito(a) no CPF nº (informar) e no RG nº (informar), recebi de (coloque o nome completo do prestador), (nacionalidade), inscrito(a) no CPF nº (informar) e no RG nº (informar), a importância de R$ XX,XX (valor por extenso), referente ao pagamento de (especificar o produto ou serviço em questão).

(Localidade), (dia) de (mês) de (ano).

(Assinatura)

(Nome do recebedor)

Tenha cuidado com os valores



Ao preencher os valores na emissão de recibo, é muito importante ter atenção, pois é fundamental que não haja rabiscos ou rasuras no texto. Além disso, eles precisam ser legíveis para não restarem dúvidas sobre o que se trata. Uma ótima prática é escrever por extenso o valor. Inclusive a legislação brasileira prevê que vale o que está escrito por extenso em caso de divergência. Veja alguns exemplos:

R$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais);

R$ 60,00 (sessenta reais);

R$ 120,50 (cento e vinte reais com cinquenta centavos).

Requerimento é todo pedido escrito encaminhado a uma autoridade do serviço público, solicitando alguma

providência, reconhecimento ou a atribuição de um direito, apresentando argumentos para fundamentá-lo. Quando o requerimento é feito por várias pessoas, recebe o nome de “abaixo-assinado”. É impróprio utilizar um requerimento para fazer um pedido dirigido a chefes, diretores, ou gerentes, da área privada ou de instituições que não sejam públicas. Nesses casos o instrumento adequado é a carta.

Um requerimento deve ter a linguagem clara e objetiva, devendo evitar argumentos sentimentais.

Não deve utilizar formas de saudações à autoridade, quer no início ou no final do documento para não confundir um pedido justificável com adulação. Deve-se deixar, entre a invocação e o início do texto, um espaço de sete linhas (se for escrito à mão) e de sete espaços-duplos (se for digitado ou datilografado), a fim de que a autoridade coloque seu despacho.

Em qualquer hipótese a estrutura deste documento é a seguinte:

a) Invocação - nome da autoridade e do cargo por ela exercido, precedido da competente

forma de tratamento, no alto do papel;



b) Texto, contendo inicialmente o nome, dados pessoais de identificação do requerente e, em

seguida, a exposição do pedido com os argumentos que o fundamentam. Se existir muitos

argumentos, estes devem ser numerados;

c) Fecho, utilizando-se, apenas, a expressão “Nestes termos” (em uma linha) e “pede

deferimento” (na linha logo abaixo);

d) Local e data;

e) Assinatura do requerente.

Veja um modelo de Requerimento:

REQUERIMENTO

EXCELENTÍSSIMA SENHORA SECRETÁRIA DE EDUCAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA

(espaço reservado para o despacho – sete espaços duplos)

MARIA DE FIGUEIREDO, brasileira, solteira, portadora de RG n........, e CPF n......, residente e

domiciliada em Salvador, na Rua das Rosas, n. 50, Imbuí, vem requerer a V. Exa. a permissão

para a realização de palestras nas escolas estaduais de ensino médio sobre a profissão de

Secretária Executiva, nos meses de setembro e outubro do corrente ano, a cargo deste diretório

acadêmico.



Nestes termos

Pede deferimento

Salvador, ...de .....de 2021

(assinatura do requerente)

Presidente do D.A. de Secretariado Executivo – UFBA

Fontes:

http://www.dasecretariado.ufba.br/ManualdeElabora%C3%A7%C3%A3odeDocume

https://blog.agendaboa.com/emissao-de-recibo/

Atividade Resolvida

Assinale a alternativa cujas palavras completam corretamente o texto a seguir:

___________é um documento escrito em que alguém (pessoa ou empresa) declara ter recebido de outrem o que nele estiver especificado. Um recibo difere-se _______________ por não ser oficial e/ou servir para a arrecadação de impostos do governo.

___________é um instrumento de caráter particular, pelo qual o requerente solicita o reconhecimento de direito ou a concessão de algo sob amparo legal, a uma autoridade do Serviço Público.

- a. Nota fiscal – do recibo – Requerimento

- b. Recibo –do requerimento – Nota fiscal

- c. Recibo – da nota fiscal – Requerimento

- d. Requerimento – da nota fiscal – Recibo



- e. Nota fiscal – do requerimento – Recibo

Resposta

Alternativa C

Recibo é um documento escrito em que alguém (pessoa ou empresa) declara ter recebido de outrem o que nele estiver especificado. Um recibo difere-se da nota fiscal por não ser oficial e/ou servir para a arrecadação de impostos do governo.

Requerimento é um instrumento de caráter particular, pelo qual o requerente solicita o reconhecimento de direito ou a concessão de algo sob amparo legal, a uma autoridade do Serviço Público.

Atividade extra

Nome da atividade: Leitura de Caso - Gerenciamento de Crise da Petrobras em Meios Digitais após A Deflagração Da Operação Lava-Jato.

Link para a atividade:

http://www.portalintercom.org.br/anais/nordeste2015/resumos/R47-1702-1.pdf

Referência Bibliográfica

ARGENTI, P.A. Comunicação Empresarial: A construção da Identidade, Imagem e Reputação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

RIEL, CEES B. M. Van Reputação: O valor estratégico do engajamento dos stakeholders. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

ROCHA T., GOLDSCHIMIDT A (coord.). Gestão de Stakeholders. São Paulo: Saraiva, 2010



Ir para exercício